

Information: Wachstums- oder Kostenfaktor?
- Strategien für den Umgang mit der Informationsflut –

-Vortrag anlässlich eines Mittelstandkongresses in Vilnius im April 2011-

Am 14. Juli 1789 haben etwa 1000 Pariser die Bastille gestürmt. Man nimmt als gegeben an, dass es sich um ein schreckliches Gefängnis gehandelt hat, in dem sich zu Unrecht verurteilte Regimegegner befanden. In Wirklichkeit waren zu der Zeit in der Bastille sieben Personen und keine von ihnen kann man beim besten Willen als einen politischen Gefangenen betrachten. Es gab vier Fälscher, zwei Irre und den Grafen de Solages, den dort die Familie aus dem Wege geräumt hat, weil ihm sonst eine hohe Strafe in einem normalen Gefängnis, für ein völlig apolitisches Verbrechen, drohte. Die Pariser folgten also einem Gerücht und bewirkten einen gesellschaftlichen Umbruch von historischer Tragweite.

Informationsmenge verarbeiten

Meistens geht es uns so wie dem revolutionären Volk von Paris. Auch wir verlassen uns auf Informationen von Außen. Allerdings leben wir im Informationszeitalter und Informationen werden uns nicht vorenthalten, sondern geradezu aufgedrängt. Der Engpass ist nicht mehr der Informationsmangel, sondern unsere (Un) Fähigkeit, den Informationsüberfluss zu meistern, d.h. schnell und zielsicher die Informationen zu finden, die wir brauchen.

Bisher ist die gängige Praxis, dass wir viel Zeit und Geld investieren, um Wissen umfassend und schnell zu erwerben. Dieses Wissen ist aber eine Wette auf die Zukunft.

Die Informationsgesellschaft stellt uns enorme Wissensmengen zur Verfügung. Ist es aber wirklich so, dass jede zusätzliche Information an sich wertvoll ist? Hilft uns jeder Informationszuwachs dabei, die Herausforderungen der Zukunft besser in den Griff zu bekommen?

Wohl eher nicht. Viel zu viel des angebotenen Wissens hilft nicht wirklich. Viel zu häufig müssen wir sogar erleben, dass wir (gebildet und informiert) unser Ziel verfehlen oder das Gegenteil davon bewirken. Darüber hinaus können die Nebeneffekte unserer Aktivitäten unsere ursprünglichen Ziele beschädigen oder neue Probleme heraufbeschwören.

Ich glaube deshalb, dass es an der Zeit ist, die uneingeschränkt positive Einschätzung der Information und der Informationsgesellschaft zu überprüfen und die Frage zu erörtern: Information - ein Wachstums- oder ein Kostenfaktor?

Wissensmenge und Wissensqualität

Die Informationsgesellschaft ermöglicht es den Menschen, alles zu erfahren aber nicht unbedingt erfolgreicher zu handeln. Dadurch, dass sich die Wissensmenge dynamisch vermehrt, erschwert sie zugleich die Suche nach der (für die konkrete handelnde Person) relevanten und wirksamen Lösung. Die Wissensmenge und ihre Verarbeitung stellen aus folgenden Gründen eine spezifische Form der Erkenntnisverhinderung dar:

1. Der Suchalgorithmus, nach dem die beherrschende Internet-Suchmaschine ihre Ergebnisse auflistet, sortiert die Texte mit den meisten Querverweisen automatisch nach oben. Damit wird die Mainstreammeinung unvermeidlich bevorzugt. Da es weniger kreative Umwege gibt, wird die herrschende Meinung gestärkt. Die Wahrheit wird viel zu häufig als Mehrheitsurteil der Experten aufgefasst.¹ Die Gravitation des Mainstreamdenkens lässt eine Art schwarzes Loch entstehen, in dem Kritik und alternative Konzepte verschwinden.

2. In der Informationsgesellschaft „entstehen“ Probleme häufig erst dann wenn sie kommuniziert werden (z.B. der sog. Feinstaub) und „verschwinden“, wenn sie totgeschwiegen oder durch andere überlagert, bzw. vergessen (obwohl meistens nicht wirklich gelöst) werden. Es gibt deshalb keinen Grund, uns daran berauschen, was alles die Informationsgesellschaft weiß, sondern am Ende bleibt eher die Frage entscheidend, was sie wissen will.

3. Die Informationsmenge und – zugänglichkeit verleiten dazu, eigenes kritisches Denken auszuschalten. Wir neigen dazu, aus dem Informationspool kosteneffektiv auszuwählen, d.h. meistens die leicht zugänglichen und mundgerechten Informationen zu bevorzugen. Wir konsumieren die Information und so spricht der italienische Soziologe Franco Ferrarotti zu Recht davon, dass wir zu sehr gut informierten Idioten zu werden drohen.²

4. Angesichts der Allgegenwärtigkeit der überbordenden Kommunikation herrscht in der Informationsgesellschaft die Tendenz vor, das Wort und die Tat gleichzusetzen. Über Herausforderungen wird ausführlich und mehr oder weniger folgenlos „gezitschert“; sie werden, vornehmlich rhetorisch „bewältigt“. Die Informationsgesellschaft „kontrolliert“ somit einen großen Teil ihres Schicksals lediglich verbal.

5. Die Medien, unser wichtigster Informationskanal, werden im schwer kalkulierbaren Ausmaß zum Instrument der (manipulativen) PR-Aktivitäten von wirtschaftlichen und politischen Akteuren. Die Journalisten vernachlässigen (selbst)kritisches Hinterfragen, klare Analyse und Darstellung von verschiedenen Standpunkten.

Test der Nützlichkeit ist die Praxis

In der Informationsgesellschaft haben wir es mit der Überproduktion von Ideen zu tun. Dies schlägt sich im Missverhältnis zwischen der Menge der angebotenen und der tatsächlich nützlichen Lösungen nieder. Nach einer Untersuchung der Beratungsfirma Kienbaum sind lediglich 0,6 % der Innovationen kommerziell verwendbar; bei den Pharma-Innovationen ist das Verhältnis sogar 1:10 000.³ Das Problem der Informationsgesellschaft besteht zum großen Teil darin, dass alle diese Innovationen in Wettbewerb um unsere Aufmerksamkeit treten und Bedeutsamkeit suggerieren, obwohl nur ein Promille von ihnen tatsächlich anwendbar ist.

¹ Das ihre Kompetenz häufig fragwürdig ist, belegen die zahlreichen Fehlurteile der Experten.

² Lettre International Nr.72/2009.

³ M. Bader: Management von Innovation und Risiko, in: Intellectual Property Management. Springer 2006

Darüber, ob die Information ein Wachstums- oder ein Kostenfaktor darstellt, entscheidet ihre Nützlichkeit für die - auf unsere Problemlage maßgeschneiderte - Lösung. Streng genommen, gilt dabei, dass jede Lösung, d.h. zielführende Anwendung der Information zeit-, orts- und personenbezogen einmalig ist. Jede Entscheidungssituation ist ihrem Wesen nach tendenziell einzigartig und erfordert entsprechend angepasste Lösung.⁴ Aber auch wenn wir diese strengen Anforderungen relativieren, bleibt die Aufgabe bestehen, die nützlichen Informationen von den nutzlosen, d.h. störenden zu unterscheiden.

Aus der Sicht der Praktiker, z. B. im Mittelstand, dürfte wohl kein absoluter oder universaler, sondern ein pragmatischer Maßstab der Nützlichkeit gelten; also nützlich ist nicht automatisch all das, was die Experten mehrheitlich als nützlich bezeichnen. Auch die Neuartigkeit einer Idee alleine bürgt nicht für ihre Nützlichkeit.

Für einen Praktiker sind wohl eher solche Lösungen nützlich, die

1. die verständlich formuliert d.h. auch für Laien nachvollziehbar sind,
2. deren Wirksamkeit kurzfristig messbar ist⁵ und
3. deren Anwendung von wenigen Voraussetzungen abhängt, d.h. einfach umsetzbar ist.

Informationsvermeidung?

Vor dem Hintergrund meiner bisherigen Ausführungen scheint es mir nicht abwegig zu sein, jede Information, die uns erreicht, zunächst einmal mit Verdacht auf Spam zu betrachten, d.h. als eine Information, die bewusst oder unbewusst⁶ in manipulativer Absicht verbreitet wurde. Damit hängt logischerweise auch die Frage zusammen, ob wir als Informationsempfänger nicht die Option einer Firewall, mit dem Ziel der selektiven Informationsvermeidung, prüfen sollten; Firewall als eine Verteidigungslinie, die dazu dienen soll, das redundante und irreführende (sich aber wichtig gebende) Wissen rausfiltern.

Unser Ziel ist doch nicht, Universalgenies zu werden, sondern möglichst nützliche Informationen zu erhalten und den Rest auszusortieren. Eine schwierige Aufgabe, denn eines steht in der Informationsgesellschaft von vornherein fest: Die verfügbare Informationsmenge (auch dann, wenn wir uns nur auf unser eigenes Fach beschränken) können wir gar nicht aufnehmen⁷, verarbeiten und uns einzuprägen.

Folglich sollten wir etwas dafür tun, um unsere Denkkapazität nicht mit unnützer Informationsaufnahme zu belasten und damit die Information zum Wachstums- und nicht zum Kostenfaktor werden zu lassen. Was könnte man da machen? Wie wäre es mit intelligenter Unwissenheit?

⁴ Dabei helfen „erprobte“ Lösungen aus der Vergangenheit selten, weil sie die Problemstellung in einem veränderten Gesamtkontext auch verändert hat.

⁵ Die Erfahrung lehrt uns doch, dass große Strategien von der Entwicklung überholt werden. In jeder Phase eines Prozesses stellt sich eine neue Lage dar, die von einer Strategie nicht vorausgesehen werden konnte. Hinzu kommt natürlich die von den Strategen geflissentlich verdrängte Bedeutung des Zufalls.

⁶ Unbewusst manipulativ wirken insbesondere die zahlreichen, ehrlich gemeinten, Dummheiten und streng wissenschaftlich untermauerten Irrtümer.

⁷ Unser Gehirn erreichen pro Sekunde etwa elf Millionen Bits. Unser Gehirn kann etwa 40 Bits pro Sekunde verarbeiten, um „zu denken“.

Intelligente Unwissenheit

Der Physik-Nobelpreisträger Gerd Binnig zieht aus seiner Forschungserfahrung die Schlussfolgerung, dass „wir auch ein gewisses Maß an Dummheit im Sinne des Verzichts auf Informationen, brauchen.“

Dies gilt umso mehr, als wir all das, was wir in jeder beliebigen Entscheidungssituation theoretisch erfahren könnten bzw. wissen müssten, weder physisch noch zeitlich vollständig aufnehmen können.⁸ Auch für den computerisierten Homo connectus ist es nicht machbar, das gesamte Wissen für sich nutzbar zu machen. Unsere Chance zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen aus dem Wissensmeer herauszufischen, ist eher gering.

Wenn wir uns dagegen entschließen würden, einen bewussten selektiven Wissensverzicht zu leisten, steht eines fest: Der Großteil der dadurch verpassten Informationen wäre für unsere Problemstellung ohnehin irrelevant. Das bräuchten wir also nicht zu bereuen. Aber andererseits würden auch auf einige (möglicherweise) nützliche Informationen verzichten. Diesen Verlust könnten wir aber durchaus kompensieren.

Statt hoffnungslos in der Informationsflut des meistens redundanten oder irrelevanten Wissens zu waten und versteckte Goldkörner der nützlichen Erkenntnis zu suchen, sollten wir die eingesparte Zeit zur Abwechslung zum selbständigen Urteilen nutzen. Es dürfte sich auszahlen, etwas weniger fremder Gedanken nachzulesen und etwas mehr selbst nachzudenken.

Wir sind doch gestandene Persönlichkeiten, die verantwortlich ihr Leben meistern. Trauen wir es uns doch zu, das Potential unserer Lebenserfahrung wirklich nutzbar zu machen.⁹ Angesichts des vielfach problematischen Wertes der Fremdinformationen sollten wir unsere eigene Sicht und eigenes Lösungspotential aus folgenden Gründen aufwerten:

1. niemand kann unsere Probleme besser beurteilen als wir selbst;
2. niemand wird sich um unsere Probleme sorgfältiger kümmern als wir selbst;
3. niemand hat mehr Interesse an unserem Erfolg, als wir selbst, weil niemand die Verantwortung für den Misserfolg tragen muss als wir selbst.

Schlussbetrachtung

Ich komme auf meine Anfangsfrage zurück: Information - ein Wachstums- oder ein Kostenfaktor? Die Antwort lautet: Wohl beides und das ist zugegebenermaßen kaum befriedigend. Aber eines versuchte dieser Vortrag deutlich zu machen: Die Entscheidung darüber wie wir mit der Informationsflut umgehen, liegt mehr in unserer Hand als es uns die Wissensfetischisten einzureden versuchen. Wir sollten den Mut haben, die Information skeptisch zu überprüfen und häufiger den Informationskonsum zu verweigern. Statt

⁸ Sehr eindrucksvolle Darstellungen der Informationsvermeidung als eines erfolgreichen Lösungsansatzes findet man bei Gerd Gigerenzer, Peter M. Todd e. a.: Simple Heuristics That Make Us Smart. New York 1999; insb. Part II. Ignorance Based Decision Making S.37-72.

⁹ Der amerikanische Entscheidungstheoretiker Gary Klein beschäftigt sich mit den sog. natürlichen Entscheidungsprozessen, die auf kumulierter Erfahrung basieren. Sehr eindrucksvolle Beispiele der Zuverlässigkeit von erfahrungsgestützten Urteilen in verschiedenen Situationen findet man z.B. auf S. 51 ff. , 69 ff. in : Gary Klein, Natürliche Entscheidungsprozesse. Paderborn 2003.

hoffnungs- und ziellosen Informationssammelns sollten wir unseren Kopf zum Nachdenken nutzen. Erstens, deshalb weil uns angesichts der schiereren Menge und des begrenzten Nutzens der Informationen nichts anderes übrig bleibt und zweitens deshalb, weil wir unserer Erfahrung und unserem Urteil aus guten Gründen vertrauen können.

Dr. habil. Peter Robejsek, robejsek@web.de